# DANH MỤC CÁC THÔNG TIN BỔ SUNG GÓI THẦU ”CUNG CẤP DỊCH VỤ SMS BRANDNAME CHO VIETCOMBANK”

1. **Yêu cầu về năng lực kinh nghiệm**

# Yêu cầu về năng lực kỹ thuật

# 

| **Nội dung yêu cầu tại Thư mời quan tâm** | **Đề xuất của đơn vị** | **Yêu cầu của VCB** | **Diễn giải** | **TT CNTT đánh giá** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **Yêu cầu cơ bản** |  |  |  |  |
| Thời gian gửi tin đến số điện thoại KH từ thời điểm nhận được tin của Ngân hàng dưới 5s.  **Tài liệu chứng minh:**  Đơn vị cung cấp biên bản test hiệu năng | Tại hồ sơ đơn vị cam kết tốc độ xuống máy đảm bảo trong điều kiện lý tưởng < 5s | Đề nghị đơn vị bổ sung Biên bản test hiệu năng | Được cam kết tại dòng 8 trang 2/3 SLA dịch vụ trong tài liệu “**CMC\_Telecom\_SLA\_SMS**” | Đạt |
| Thời gian trả về kết quả cho hệ thống của Ngân hàng trung bình dưới 100 ms  **Tài liệu chứng minh:**  Đơn vị cung cấp biên bản test hiệu năng | Tại hồ sơ đơn vị cam kết tốc độ gửi tin 30sms/s/1 telco, tương ứng với 150sms/s | Đề nghị đơn vị bổ sung Biên bản test hiệu năng | Được cam kết tại dòng 18 trang 2/3 SLA dịch vụ trong tài liệu “**CMC\_Telecom\_SLA\_SMS**” | Đạt Trung bình (Đơn vị đạt Trung bình dưới 100ms) |
| Lưu lượng đáp ứng:  - Đáp ứng tối thiểu: 200 TPS (Transaction per second)  - Giờ cao điểm lên tới: 500 TPS và có khả năng mở rộng theo yêu cầu của VCB  Tài liệu chứng minh:  - Đơn vị cung cấp biên bản test hiệu năng  - Kết quả test thực tế giữa VCB và đơn vị  **Tài liệu chứng minh:**  Đơn vị cung cấp biên bản test hiệu năng | Tại hồ sơ đơn vị cam kết tốc độ gửi tin 30sms/s/1 telco, tương ứng với 180sms/s | Đề nghị đơn vị làm rõ khả năng đáp ứng yêu cầu về lưu lượng.  Đề nghị đơn vị bổ sung Biên bản test hiệu năng | Hiện tại CMC đáp ứng tối thiểu 180 sms/s và lộ trình đến cuối năm 2022 đáp ứng tới 500 TPS. Được mô tả tại dòng 21 mục **II.3.3. Mô tả thông số dịch vụ SMS** của tài liệu “Tài Liệu Giải Pháp Kỹ Thuật Dịch Vụ SMS – VCB v0.2” | Không đạt do đơn vị cũng cấp năng lực 180 sms/s? |
| Hệ thống đáp ứng đảm bảo tính sẵn sàng cao. Cụ thể:  -          Hệ thống hỗ trợ hoạt động 24/7  -          Hệ thống có cơ chế dự phòng DC/DR  -          Kiến trúc hệ thống đảm bảo HA (High Availability) dạng active-active | Tại hồ sơ đơn vị chưa mô tả về DC, DR | Đề nghị đơn vị làm rõ vị trí DC, DR | Được mô tả tại   * Dòng 17 trang 18 * Dòng 10-16 trang 18 * Dòng 14 trang 17 tới dòng 9 trang 18   mục **II.3.2. Mô tả cơ chế dự phòng** của tài liệu “Tài Liệu Giải Pháp Kỹ Thuật Dịch Vụ SMS – VCB v0.2” | Đạt |
| Chặn trùng tin nhắn theo nội dung và/hoặc theo message ID đến 01 số điện thoại trong khoảng thời gian được cấu hình. | - Tại hồ sơ Đơn vị tick cả 2 lựa chọn (i) Đáp ứng yêu cầu trên và ngoài ra hệ thống hỗ trợ cơ chế check trùng tin nhắn theo cơ chế khác và (ii) Đáp ứng yêu cầu trên  - Tại tài liệu không có mô tả | Đề nghị đơn vị làm rõ khả năng hỗ trợ cơ chế check trùng tin nhắn theo cơ chế khác | Được mô tả tại dòng 2 đến 5 trang 19 mục **II.3.3. Mô tả thông số dịch vụ SMS** của tài liệu “Tài Liệu Giải Pháp Kỹ Thuật Dịch Vụ SMS – VCB v0.2” | Đạt điểm tối thiếu  Đơn vị chỉ mô tả cơ chế check trùng tin nhắn theo nội dung và theo Message ID đến cùng 01 số điện thoại |
| Hệ thống phải tham số hóa các thông tin chung, quản trị hệ thống tối thiểu:  - Tốc độ tiếp nhận tin;  - Tốc độ gửi tin tới nhà mạng/số điện thoại KH;  -    Danh sách KH từ chối nhận tin nhắn;  -    Các mẫu tin nhắn của ngân hàng;  -    Mức độ ưu tiên gửi tin theo phân loại tin của Ngân hàng (ví dụ tin OTP, tin biến động số dư, tin thu phí,...);  -    Thời gian tránh (ngừng gửi tin) | - Tại hồ sơ Đơn vị tick cả 2 lựa chọn (i) Đáp ứng toàn bộ các yêu cầu tham số tối thiểu như trên và có thêm các tham số khác; (ii) Đáp ứng toàn bộ các yêu cầu tham số như trên.  - Tại tài liệu cung cấp không có thuyết trình/mô tả tương ứng về khả năng đáp ứng của đơn vị. | Đề nghị đơn vị làm rõ khả năng đáp ứng của hệ thống về các tham số thông tin chung, quản trị hệ thống tối thiểu như tiêu chí của VCB. | Được mô tả tại mục **II.3.3. Mô tả thông số dịch vụ SMS** của tài liệu “Tài Liệu Giải Pháp Kỹ Thuật Dịch Vụ SMS – VCB v0.2” | Đạt |
| Hỗ trợ phân loại tin (ví dụ tin OTP, tin biến động số dư, tin thu phí,...), ưu tiên tốc độ gửi tin (theo nội dung tin hoặc theo cơ chế thống nhất với VCB) | - Tại hồ sơ Đơn vị tick cả 2 lựa chọn (i) Đã đáp ứng toàn bộ yêu cầu trên; (ii) Đáp ứng một phần các yêu cầu trên và có lộ trình đáp ứng toàn bộ trước khi triển khai thực tế.  - Tại tài liệu không có thuyết trình/mô tả tương ứng về khả năng đáp ứng của đơn vị. | Đề nghị đơn vị mô tả/làm rõ khả năng đáp ứng các tiêu chí của VCB. | Được mô tả tại dòng 9 đến 13 trang 19 mục **II.3.3. Mô tả thông số dịch vụ SMS** của tài liệu “Tài Liệu Giải Pháp Kỹ Thuật Dịch Vụ SMS – VCB v0.2” | Đạt |
| 1. **Yêu cầu về tích hợp** |  |  |  |  |
| Đáp ứng yêu cầu gửi tin nhắn theo từng tin | - Đơn vị tick cả 02 lựa chọn (i) Đáp ứng yêu cầu trên. Ngoài ra, hệ thống hỗ trợ gửi tin theo lô; (ii) Đáp ứng yêu cầu trên.  - Tài liệu không có thuyết trình/mô tả tương ứng về khả năng đáp ứng của đơn vị. | Đề nghị đơn vị mô tả/làm rõ khả năng đáp ứng các tiêu chí của VCB. | Được mô tả tại dòng 8 đến 11 trang 20 mục **II.3.4. Khả năng tích hợp** của tài liệu “Tài Liệu Giải Pháp Kỹ Thuật Dịch Vụ SMS – VCB v0.2” | Đạt trung bình do chưa cung cấp sẵn gửi tin theo lô |
| Sẵn sàng phát triển, điều chỉnh dịch vụ theo yêu cầu từ VCB tại từng thời kỳ | - Đơn vị tick cả 02 lựa chọn (i) Đáp ứng yêu cầu trên đồng thời chủ dộng đưa ra các điều chỉnh nâng cao chất lượng dịch vụ; (ii) Đáp ứng yêu cầu trên.  - Tài liệu không có mô tả | Đề nghị đơn vị mô tả khả năng đáp ứng yêu cầu. | Được mô tả tại dòng 1 đến 7 trang 21 mục **II.3.4. Khả năng tích hợp** của tài liệu “Tài Liệu Giải Pháp Kỹ Thuật Dịch Vụ SMS – VCB v0.2” | Đạt |
| Hỗ trợ gửi nhận tin mã hóa theo yêu cầu của nhà mạng hoặc Bộ TTTT. Đảm bảo tin hiển thị đúng trên thiết bị cuối | - Đơn vị tick cả 02 lựa chọn (i) Đáp ứng yêu cầu trên; (ii) Có cam kết đáp ứng trước khi triển khai thực tế.  - Tài liệu không có mô tả | Đề nghị đơn vị làm rõ mô tả khả năng đáp ứng yêu cầu | Được mô tả tại dòng 8 đến 11 trang 20 mục **II.3.4. Khả năng tích hợp** của tài liệu “Tài Liệu Giải Pháp Kỹ Thuật Dịch Vụ SMS – VCB v0.2” | Đạt |
| 1. **Yêu cầu về hạ tầng** |  |  |  |  |
| Có khả năng tích hợp với hệ thống mạng hiện tại của VCB | - Đơn vị tick cả 02 lựa chọn (i) Đáp ứng yêu cầu trên và có cam kết thực hiện theo thời gian VCB yêu cầu; (ii) Đáp ứng yêu cầu trên .  - Tài liệu không có mô tả | Đề nghị đơn vị làm rõ mô tả khả năng đáp ứng yêu cầu | Được mô tả tại **b. Diễn giải kết nối** trang 4 tài liệu “VCB\_MPLS\_SMS\_20210810” | Đạt |
| Sử dụng đường truyền băng thông lớn (tối thiểu 8 Mbps) | Đơn vị cam kết đáp ứng | Đề nghị đơn vị làm rõ mô tả khả năng đáp ứng yêu cầu | Được mô tả tại **b. Diễn giải kết nối** trang 4 tài liệu “VCB\_MPLS\_SMS\_20210810” | Đạt |
| Triển khai tối thiểu 02 đường truyền (01 chính và 01 dự phòng);  Các đường truyền này phải đáp ứng chạy load balancing hoặc ở chế độ active/standby, chuyển đổi tự động hoặc bằng tay tối đa trong vòng 15 phút trong trường hợp sự cố | - Đơn vị tick cả 02 lựa chọn (i) Đáp ứng yêu cầu trên Ngoài ra, khi đường truyền xảy ra lỗi hệ thống tự động chuyển sang đường truyền dự phòng; (ii) Đáp ứng yêu cầu trên .  - Tài liệu không có mô tả | Đề nghị đơn vị mô tả khả năng đáp ứng yêu cầu | Được mô tả tại **a. Mô hình** trang 4 tài liệu “VCB\_MPLS\_SMS\_20210810” | Đạt |
| Hệ thống hỗ trợ khả năng mở rộng hạ tầng khi lượng người dùng và dữ liệu hệ thống tăng lên theo thời gian | - Đơn vị tick cả 02 lựa chọn (i) Đáp ứng yêu cầu trên và mở rộng năng lực hạ tầng theo yêu cầu VCB.; (ii) Đáp ứng yêu cầu trên .  - Tài liệu không có mô tả | Đề nghị đơn vị làm rõ mô tả khả năng đáp ứng yêu cầu | Được mô tả tại dòng 1 đến 4 trang 5 tài liệu “VCB\_MPLS\_SMS\_20210810” | Đạt |
| Có tối thiểu 02 môi trường: TEST và PRODUCTION | - Đơn vị tick cả 02 lựa chọn (i) Đáp ứng yêu cầu trên và cam kết luôn duy trì 02 môi trường; (ii) Đáp ứng yêu cầu trên .  - Tài liệu không có mô tả | Đề nghị đơn vị làm rõ mô tả khả năng đáp ứng yêu cầu | Môi trường test sẽ cung cấp khi có yêu cầu từ Vietcombank | Đạt trung bình do không cam kết duy trì môi trường test |
| 1. **Yêu cầu về vận hành** |  |  |  |  |
| Hỗ trợ báo cáo tổng hợp các tin nhắn gửi từ VCB, gồm các thông tin sau:  - Tổng số tin nhắn tiếp nhận từ VCB;  - Tổng số tin nhắn gửi tới điện thoại KH thành công và tổng số tin nhắn gửi tới nhà mạng thành công;  - Nhà mạng hiện tại của thuê bao.  Đáp ứng toàn bộ các yêu cầu trên và mở rộng thêm các báo cáo hỗ trợ khác | Đơn vị mô tả tại mục II.4.2. của hồ sơ:  Báo cáo hỗ trợ xuất log chi tiết các tin nhắn gửi từ VCB sang gồm các thông tin như số điện thoại, thời gian nhận tin, thời gian gửi tin sang nhà mạng, nội dung, nhà mạng của thuê bao tại thời điểm gửi tin, báo cáo thông kê số lượng nhận tin nhắn từ VCB, số tin gửi thành công đến nhà mạng | Đề nghị đơn vị làm rõ mô tả khả năng đáp ứng yêu cầu thêm các báo cáo hỗ trợ khác | Được mô tả tại dòng 6 trang 23 đến dòng 9 trang 25 mục **II.4.2. Báo cáo** của tài liệu “Tài Liệu Giải Pháp Kỹ Thuật Dịch Vụ SMS – VCB v0.2” | Đạt |
| Yêu cầu các báo cáo và tìm kiếm (chi tiết/ tổng hợp) đáp ứng:  -          Tất cả các báo cáo đều hỗ trợ xuất ra excel hoặc csv;  -          Cung cấp giao diện web-based cho VCB chủ động tra cứu;  -          Khoảng thời gian trong mỗi lần tìm kiếm tối thiểu 03 tháng;  - Tìm kiếm/ xuất báo cáo được các dữ liệu lịch sử tối thiểu 01 năm  -          Thời gian trả về trung bình dưới 10 giây đối với các dữ liệu lịch sử trong vòng 01 năm;  -          Thời gian trả về trung bình dưới 30 giây đối với các dữ liệu lịch sử trên 01 năm. | Tại mục II.4.2. của hồ sơ không có mô tả về báo cáo theo yêu cầu. | Đề nghị đơn vị làm rõ mô tả khả năng đáp ứng yêu cầu | Được mô tả tại:   * Ảnh “Xuất file báo cáo ra excel” trang 24 * Dòng 1 đến 4 trang 23 * Dòng 1 đến 3 trang 25 * Dòng 1 đến 3 trang 25 * Dòng 5 đến 7 trang 25 * Dòng 5 đến 7 trang 25   mục **II.4.2. Báo cáo** của tài liệu “Tài Liệu Giải Pháp Kỹ Thuật Dịch Vụ SMS – VCB v0.2” | Đạt trung bình do không có thời gian gửi tin tới KH |
| Hệ thống phải có cơ chế giám sát tải (RAM, CPU, DISK), các lỗi, các biểu hiện nguy cơ để cảnh báo trước cho người quản trị khả năng xảy ra lỗi trong thời gian tương lai gần hoặc trong thời gian xảy ra lỗi. | Tại mục II..4.2. của hồ sơ không có mô tả về cơ chế giám sát. | Đề nghị đơn vị làm rõ mô tả khả năng đáp ứng yêu cầu | Được mô tả tại trang 27 đến 29 mục **II.4.3. Giám sát** của tài liệu “Tài Liệu Giải Pháp Kỹ Thuật Dịch Vụ SMS – VCB v0.2” | Đạt |
| Hỗ trợ tối thiểu các cảnh báo sau:  - Số lượng tin nhắn lớn phát sinh trong khoảng thời gian nhất định;  - Không phát sinh tin nhắn trong khoảng thời gian nhất định;  - Phát sinh nhiều tin nhắn đến cùng 01 SĐT lớn trong khoảng thời gian ngắn;  - Cảnh báo lặp tin nhắn;  - Cảnh báo theo yêu cầu của VCB tại từng thời kỳ. | Tại mục II.4.2. của hồ sơ không có mô tả về cơ chế cảnh báo. | Đề nghị đơn vị làm rõ mô tả khả năng đáp ứng yêu cầu | Được mô tả tại dòng 5 trang 27 đến trang 28 mục **II.4.3. Giám sát** của tài liệu “Tài Liệu Giải Pháp Kỹ Thuật Dịch Vụ SMS – VCB v0.2” | Đạt |
| Khả năng duy trì tính liên tục và mở rộng của dịch vụ:  - Có nguồn lực vận hành, giám sát hệ thống thông suốt 24/7, đảm bảo hệ thống hoạt động ổn định.  - Hỗ trợ cung cấp thông tin theo yêu cầu của VCB và Cơ quan có thẩm quyền trong vòng 24 giờ kể từ khi tiếp nhận yêu cầu.  - Sẵn sàng phát triển tích hợp với các yêu cầu từ VCB tại từng thời kỳ.  Đã đáp ứng toàn bộ yêu cầu trên và đưa ra các biện pháp duy trì tính liên tục phù hợp khác | Đơn vị cam kết đáp ứng và và đưa ra các biện pháp duy trì tính liên tục phù hợp khác.  Tại hồ sơ đơn vị không có mô tả cụ thể. | - Đề nghị đơn vị làm rõ mô tả khả năng đáp ứng yêu cầu | Được mô tả tại mục **II.4.3. Giám sát** của tài liệu “Tài Liệu Giải Pháp Kỹ Thuật Dịch Vụ SMS – VCB v0.2” | Đạt |
| Khi xảy ra vấn đề cần xử lý. Đơn vị cam kết phối hợp với VCB như sau:  + Đối với sự cố nghiêm trọng (là sự cố kỹ thuật có mức độ ảnh hưởng nghiêm trọng tới khách hàng và hoạt động kinh doanh, dịch vụ không hoạt động, sự cố kéo dài, ảnh hưởng trực tiếp đến số lượng lớn khách hàng của VCB), cần thông báo, phản hồi ngay lập tức, có phương án khắc phục tạm thời tối đa 30 phút và khắc phục triệt để tối đa trong 02 giờ;  + Đối với sự cố khẩn cấp (là sự cố kỹ thuật có mức độ ảnh hưởng nghiêm trọng tới khách hàng, sự cố kéo dài hơn 4 tiếng, lỗi hệ thống, tỷ lệ gửi tin không thành công > 10%), cần thông báo sau khi phát hiện tối đa 30 phút, phản hồi ngay lập tức, có phương án khắc phục tạm thời tối đa 01 giờ và khắc phục triệt để tối đa trong 04 giờ;  + Đối với sự cố bình thường (là sự cố không ảnh hưởng hoặc ảnh hưởng không đáng kể đến khách hàng và hoạt động kinh doanh của các Bên), cần thông báo trong ngày, phản hồi trong 02 giờ, có phương án khắc phục tạm thời tối đa 04 giờ và khắc phục triệt để tối đa trong 24 giờ;  + Đối với sự cố nguy cơ thấp: (là sự cố có dấu hiệu nghi ngờ lỗi, gián đoạn dịch vụ, các yêu cầu tư vấn, giải đáp): Cần thông báo trong ngày, phản hồi trong 04 giờ, có phương án khắc phục tạm thời tối đa 06 giờ và khắc phục triệt để tối đa trong 48 giờ. | Đơn vị tick cả 02 lựa chọn (i) Đáp ứng yêu cầu trên và đưa ra các biện pháp phối hợp xử lý phù hợp khác; (ii) Đáp ứng yêu cầu trên .  Tại hồ sơ đơn vị không có mô tả cụ thể. | - Đề nghị đơn vị làm rõ mô tả khả năng đáp ứng yêu cầu | Được mô tả tại mục số 3, trang 2/3 theo SLA dịch vụ trong tài liệu “**CMC\_Telecom\_SLA\_SMS**” | Đạt |
| 1. **Yêu cầu về an ninh thông tin** |  |  |  |  |
| Hệ thống được rà soát bảo mật định kỳ | Đơn vị cam kết đáp ứng.  Tại hồ sơ đơn vị không có mô tả cụ thể | - Đề nghị đơn vị làm rõ mô tả khả năng đáp ứng yêu cầu và cung cấp, tài liệu chứng minh | Hệ thống được rà soát bảo mật định kỳ. Quy trình ra soát được nêu ở những file sau:  - 018-QĐ.ISMS Quy định về quản lý điểm yếu  - 007-QĐ.ISMS Quy định về mã độc mã di động  - 008-QT.ISMS Quy trình hoạt động liên tục  - 012-QT.ISMS Quy trình an toàn thông tin trong vòng đời HTTT | Đạt |
| Có qui trình quản lý (khởi tạo, thay đổi, cập nhật) các tài liệu này.  **Tài liệu chứng minh:**  Đơn vị cung cấp quy trình đã ban hành hoặc cam kết về việc thực hiện nội dung trên | Đơn vị cam kết đáp ứng.  Tại hồ sơ đơn vị không có mô tả cụ thể và tài liệu chứng minh | - Đề nghị đơn vị làm rõ mô tả khả năng đáp ứng yêu cầu và cung cấp, tài liệu chứng minh | Được mô tả ở các quy trình sau:  - 006-QT.ISMS Quy trình kiểm soát thay đổi  - 011-QT.ISMS Quy trình quản lý sự cố ATTT | Đạt |
| Đơn vị cam kết dữ liệu nhạy cảm liên quan đến Vietcombank khi không còn được sử dụng sẽ được tiêu hủy theo phương thức không phục hồi được (như sử dụng máy khử từ với tape, disk, phá hủy vật lý…) | Đơn vị tick cả 2 lựa chọn (i) Cam kết đáp ứng toàn bộ yêu cầu trên và có tài liệu chứng minh tính sẵn sàng các giải pháp này ngay khi triển khai dịch vụ với VCB. (ii) Cam kết đáp ứng toàn bộ yêu cầu trên.  Tại hồ sơ đơn vị không có mô tả cụ thể và tài liệu chứng minh | Đề nghị đơn vị làm rõ mô tả khả năng đáp ứng yêu cầu và cung cấp, tài liệu chứng minh hoặc cam kết. | Được mô tả tại mục **II.5.8. Đánh giá hoạt động đảm bảo ATTT** của tài liệu “Tài Liệu Giải Pháp Kỹ Thuật Dịch Vụ SMS – VCB v0.2”.  Quy trình:  - 017-QĐ.ISMS Quy định về mã hóa  - 005-QT.ISMS Quy trình hủy thiết bị lưu trữ | Đạt |

# 